# 鞋店工作计划及工作及总结(八篇)

来源：网络 作者：七色彩虹 更新时间：2025-06-03

*鞋店的工作总结鞋服店工作总结一古语有云：磨刀不误砍柴工。就是放在今天的社会工作中，也深刻的指引和提示着我们。要在进取工作的基础上，先找准思想方向，即要有着明确的意识感观和积极的工作态度，方能付诸于努力工作的实践之中。使之事半功倍，取得良好业...*

**鞋店的工作总结鞋服店工作总结一**

古语有云：磨刀不误砍柴工。就是放在今天的社会工作中，也深刻的指引和提示着我们。要在进取工作的基础上，先找准思想方向，即要有着明确的意识感观和积极的工作态度，方能付诸于努力工作的实践之中。使之事半功倍，取得良好业绩。

回顾这一周来，自己的工作情况，扪心自问，坦言总结。在诸多方面还存在有不足。因此，更要及时强化自己的工作思想，端正意识，提高专卖销售工作的方法技能与业务水平。

首先，在不足点方面，从自身原因总结。我认为自己还一定程度的存在有欠缺强力说服顾客，打动其购买心理的技巧。

其次，注意自己销售工作中的细节，谨记销售理论中顾客就是上帝这一至理名言。用自己真诚的微笑，清晰的语言，细致的推介，体贴的服务去征服和打动消费者的心。让所有来到我们红蜻蜓专卖店的顾客都乘兴而来，满意而去。树立起我们红蜻蜓专卖店工作人员的优质精神风貌，更树立起我们红蜻蜓的优质服务品牌。

再次，要深化自己的工作业务。熟悉每一款鞋的货号，大小，颜色，价位。做到烂熟于心。学会面对不同的顾客，采用不同的推介技巧。力争让每一位顾客都能买到自己称心如意的商品，更力争增加销售数量，提高销售业绩。

最后，端正好自己心态。其心态的调整使我更加明白，不论做任何事，务必竭尽全力。这种精神的有无，可以决定一个人日后事业上的成功或失败，而我们的专卖销售工作中更是如此。如果一个人领悟了通过全力工作来免除工作中的辛劳的秘诀，那么他就掌握了达到成功的原理。倘若能处处以主动，努力的精神来工作，那么无论在怎样的销售岗位上都能丰富自己人生的经历。

总之，通过理论上对自己这一周的工作总结，还发现有很多的不足之处。同时也为自己积累下了日后销售工作的经验。梳理了思路，明确了方向。在未来的工作中，我将更以公司的专卖经营理念为坐标，将自己的工作能力和公司的具体环境相互融合，利用自己精力充沛，辛勤肯干的优势，努力接受业务培训，学习业务知识和提高销售意识。扎实进取，努力工作，为公司的发展尽自己绵薄之力。

**鞋店的工作总结鞋服店工作总结二**

;

20\_年店长年终总结报告

李金芳

回首20\_年，是播种希望的一年，也是收获硕果的一年，在上

级领导的正确指导下，在公司各部门的全力配合下，在我们天天顺全体同仁的共同努力

下，取得了可观的成绩。

作为一名店长我深感责任的重大，多年来的工作经验，让我明白了这样一个道理：对于

一个经济效益好的零售店来说，一是要有一个专业的管理者;二是要有良好的专业知识做后盾;

三是要有一套良好先进的管理制度。用心去观察，用心去与顾客交流，你就可以做的更好。

在这一年的工作里就我个人的情况作一个总结。

具体归纳为以下几点：

1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及

时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。

2、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员

工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的

凝聚力，使之成为一个团结的集体。

3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有的

放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、以身作则，做员工的表帅。不断的向员工灌输企业文化，教

育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和

创作性，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。为了给顾客创造一个良好的购

物环境，为公司创作更多的销售业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。

首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物环境;

其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求;要不断强化服务意识，并

以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾

客满意而归。

6、处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，

多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。

现在，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提

升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。新的一年

开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们鞋店。面对20\_年的工作，

我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清20\_年的工作思路，重点要在以下几个方面

狠下功夫：

1.加强日常工作管理，特别是抓好基础工作的管理;

2.对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质;

3.树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，

为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

4.加强和各部门的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去

掉不和谐的音符，引导发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队，一个有

集体感的团队。

20\_年店长年度总结报告

李金芳

不知不觉间，来到天天顺已经一年多的时间了，在一线的工作当中，经历了很多的酸甜

苦辣，认识了很多良师益友，获得了很多经验教训，感谢领导给了我成长的空间、勇气和信

心。在这一年的时间里，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，现将工作总结

一、工作总结

在从来到鞋店到现在的时间里，先从一名导购慢慢成长为店长，从一名小员工升为领导层，思想上都发生了绝对性的变化。已不再是站在自己的位置上思考问题，而是要站在鞋店的立场上和手下员工的立场上思考问题，想的更全面一些了，会替他人着想了。

二、工作中存在的问题：

在工作初期，对工作的认知程度不够，缺乏全局观念，缺乏自信心，对工作定位认知不足，逻辑能力欠缺，结构性思维缺乏，不过我相信在以后的工作中，我会不断的学习和思考，从而加强对工作的认知能力从而做出工作的最优流程。

对人员的管理能力欠缺，对市场的调查不够，对竞争对手的了解不全面，从而未能做出最好的针对所在市场的政策方案，以后在工作中还需不断学习总结改进，从而使遇到问题都能得到很好的解决。

三、工作心得：

在这一年多的工作与实践当中，我参与了许多集体完成的工作，和同事的相处非常紧密和睦，在这个过程中我强化了最珍贵也是最重

要的团队意识。在信任他人和自己的基础上，思想统一，行动一致，这样的团队一定会攻无不克，战无不胜。

这年的工作中，所有的工作都是一线二线一起完成的，在这个过程中大家互相提醒和补充，大大提高了工作效率，所有的工作中沟通是最重要的，一定要把信息处理的及时、清晰。

领导要求工作的每一步都要精准细致，力求精细化，在这种心态的指导下，能够积极自信的行动起来是后半年我在心态方面最大的进步。

现在的我经常冷静的分析自己，认清自己的位置，问问自己付出了多少；时刻记住工作内容要精细化精确化，个人得失要模糊计算：出了风险要及时规避，出了问题要勇于担当。

三人行，必有我师，与身边同事的合作更加的默契，感谢他们对新上任的我莫大的支持与鼓励，感谢他们的不离不弃，他们都是我的师傅，从他们身上学到了很多知识技能和做人的道理，也非常庆幸在刚上路的时候有他们在身边。我一定会跟她们凝聚成一个优秀的团队，做出更好的成绩。

四、工作教训：

经过这半年的工作学习，我发现了自己离一名合格的店长还有差距，主要体现在工作技能、工作习惯和工作思维的不成熟，也是我以后在工作中不断提高和磨练自己的地方。仔细总结一下，自己在店长工作中，主要有以下几方面做的不够好：

缺少对平时工作业绩状况的总结。跟员工的关系好是应该的，但缺少领导的气势，“尊重自己就是尊重别人，别拿自己不当干粮”跟员工好的前提下，也要让员工听你的，尊重你还是他们的领导。有什么对公司不满的可以直接向你反映，再着重考虑怎么安抚、怎么汇报，平稳军心。此项也作为重点来提高自己。

在以后的工作中，我一定时时刻刻注意修正自己不足的地方，一定会养成良好的工作习惯，成为一名优秀的职业的店长。

五、20\_年工作计划：

鞋店在日益壮大，不断占领新的市场，开拓新的领域，竞争会比较大，压力也会比较大。要吃苦耐劳，勤勤恳恳，踏踏实实地做好每一项工作，处理好每一个细节，努力提高自己的专业技能和执行力，尽快的成长和进步。其中以下几点是我下年重点要提高的地方：

1、要提高业绩，除了努力完成规定的任务额还要超任务额，结果证明一切。

2、要提高大局观，是否能让能让其他人的工作更顺畅作为衡量工作的标尺。

3、提高工作的主动性，做事干脆果断，不拖泥带水。

4、工作要注重实效、注重结果，一切工作要围绕着目标的完成。

5、明年不但做销售还要做好服务，精细化工作方式的思考和实践。

我相信：天道酬勤。把自己所有的精力都投入到工作当中，认认真真沉下心去工作，就

是鞋店所提倡的企业精神：职业做事，诚信待人。篇二：北京同升和鞋店20\_年保卫工作年

终总结

北京同升和鞋店20\_年保卫工作年终总结

20\_年，我单位安全保卫工作认真贯彻上级的有关指示精神，保卫部在领导班子的正确

领导下,紧紧围绕确保企业安全为中心，在安全保卫工作中做到制度化、经常化、科学化。制

定完善了各项安全制度、安全应急预案，定期进行安全检查，落实安全责任制度。坚持“安

全第一、预防为主”“谁主管谁负责”的宗旨，通过安全教育，增强安全意识；通过齐抓共管，

营造安全环境，确保了企业财产和职工生命安全，维护企业正常的经营秩序。下面将20\_

年年度所做的工作总结如下：

一、加强制度建设不断完善制约机制。

1、建立安全保卫工作责任制和责任追究制。将安全保卫工作列入各有关科室的目标考核

内容，并进行严格考核，严格执行责任追究制度，对造成重大安全事故的，严肃追究有关直

接责任人的责任。

2、签订责任书。在四月份由保卫部牵头与各科室、各部门层层签订“综合治理责任书”，

明确岗位的职责，将落实安全工作作为对各个负责人绩效考核的重要内容，贯彻“谁主管，

谁负责”的原则，做到职责明确，责任到人，人人参与，人人防范。

3、不断完善企业安全保卫工作各项安全规章制度、安全应急预案，落实安全责任制度。

根据企业各个时期安全保卫工作形势的发展，我们不断完善和规范各项安全制度，用制度约

束员工行为，从而达到管理的目的。在制度建设方面注重时效性和可操作性。制度面前人人

平等。建立健全定期检查和日常防范相结合的安全管理制度，使企业安全保卫的各项工作，

做到有章可循，不留盲点，不出漏洞。

二、完善各种安全预案并及时组织演练

1、建立企业应急机制，建全领导小组。本年度共建立突发事件、清理可燃物、防汛、重

大节日维稳、流动人口管理等8个安全小组，根据实际需求制定了操作性强的突发性各类事

件处置预案，完善各种安全预案并及时组织演练。

2、本年度共开展安全演练6次。其中开展日常安全生产常态化演习3

次，有针对性安全演习3次，包括：2月份针对春节期间燃放烟花爆竹容易发生火灾或

人身伤害，开展了一次重大节日突发事件防火、防意外伤害、消防疏散演练等演习，通过演

习提高了员工防火意识和安全防范意识；5月底上汛之前对防汛预案进行演练，以确保大汛

来临时设备正常有效，人员及时到位；11月初又结合“十八大”召开进行了一次防恐、防爆

演习，从而增强了师生们的安全防范意识。

3、今年八、九月份全国各地出现了因为日本在“购岛”闹剧，并不断采取伤害中华民族

感情的错误行为而引发的游行示威等活动。为了防止极少数社会闲杂人员借机进行打砸公私

财物、扰乱社会秩序等违法活动，保卫部及时制定了“涉日维稳”应急处置预案，保证涉日

游行活动发现、报告等环节紧密衔接，通过打电话的方式与不在岗人员逐个取得联系，要求

对方不参加任何涉日活动，最大限度地降低和控制突发事件造成的损失或危害,切实维护企业

安全和社会稳定。

三、开展形式多样的安全教育活动，不断提高员工的安全意识。

1、要确保企业安全，根本在于全员安全意识、自我防范和自护自救能力，抓好安全教育，

是企业安全工作的基础。我们在本年度经常性地对员工开展安全教育，特别是抓好交通、消

防安全、治安防范等的安全教育，使员工接受比较系统的防交通事故、防触电、防食品中毒、防病、防意外伤害、防火、防盗、防煤气中毒、防诈骗等安全知识和技能教育。我单位通过利用班前会、oa、液晶电视、宣传标语和安全知识答题等多种形式进行安全宣传，全年共召开安全班前会50余次，张贴标语24份，开展安全知识答题3次，参加人次115人次，答题率100%。

2、采取不定期的形式对专职司机进行交通安全例会，对机动车辆进行安全检验，还与专职司机签订“交通安全”责任书，确保安全行驶，文明出行，不出交通事故。从而确保全年行车无事故。

四、积极开展安全隐患排查整改工作，并形成长效机制，齐抓共管不留死角。

1、企业经营网点正处重点地区，库房周围居民住户密集，只要有一丝

一毫疏忽都会造成安全隐患。在安全检查上我单位认真落实安全检查机制，规定每周保卫部组织一次对下属网点的安全隐患排查，并填写检查记录，对查出的安全隐患能当时整改的当时整改，对一时难以整改的发《隐患整改通知书》，限期整改，并进行回访，检查整改效果，确保在日常巡检中发现的隐患及时整改，不囤积隐患、不隐瞒隐患。遇到法定节日或重大事件加大检查力度和次数，党政一把手亲自带队，全面开展对下属网点的专项检查。本年度共开展下属网点的日常检查约50次，专项检查18次左右出动人次约280人次。

2、坚持以人为本，注重在“防”字上下功夫，将每周安全检查作为企业安全的长效机制。全年共查出一般性安全隐患月40个，全部及时整改，消除了安全隐患。

五、建立并完善企业网格化建设，充分发挥网格化的作用。按照公司推进网格化管理工作的实施方案的部署要求，我单位统一思想，加强领导，精心部署，初步构建成网格管理的框架，将下属网点划分为3个网格，拟定网格化管理实施方案，建立管理制度，制定岗位责任制，并成立网格化管理领导小组，小组成员包括：党政一把手任组长，主管保卫副经理为副组长，保卫干部、店长、储运部经理为网格管理员，各个部室负责人及电工为网格助理员，专门负责网格化管理工作的综合协调、走访的落实和监督、信息的反馈与收集等各项工作。同时，还多次召开专题工作会议，要求组长以上管理人员提高认识，把网格化管理工作作为重要工作来抓，扎实推进保卫工作的深入开展。

六、全面做好十八大维稳工作。

1、为确保十八大期间企业内部维稳工作健康有序开展，认真落实治安防范措施，确保“十八大”的顺利进行，我单位认真开展以重点群体性矛盾纠纷隐患排查工作，采取五项排查措施，确保了此项工作扎实推进：一是夯实责任。采取分管经理主抓；保卫部门为主，其它部门为辅的联动责任制。二是深入调查。随时掌握职工的思想动态，通过掌握矛盾纠纷相关实情，依法化解矛盾纠纷，防止矛盾激化。三是注重研判。了解重点人的

动态，对已掌握的情况进行汇集、预测、分析，做好预警防范工作。四是建立台帐。采取根据排查出的问题，按照“发现一个，挂帐一个”的方法，按矛盾纠纷的类别、具体表现、主要原因、涉及人数等情况等级造册、分类建档。五是加强沟通。要求将排查出的问题认真梳理按时上报，对于超

越调解范围或无法调解的纠纷，及时移交有关部门或协助有关部门解决。

2、为贯彻公司下发的《关于组织开展流动人口服务管理专项行动的通知》的部署和要求，确保十八大顺利召开，我单位组织召开了专题会议，会上对流动人口管理专项行动工作进行安排部署，按照通知要求要求，安排了专项工作计划：

（1）、成立了专项领导小组，由组长带队对下属网点进行了一次摸底排查，出动人次5人，重点对王府井门店两家联营厂家进行排查，经摸底排查共有六名流动人口，我们将这六名流动人口的个人信息分别填入《流动人口信息登记表》，并留存身份证复印件六份。

（2）、将专项活动通知扫描成电子文档的格式通过oa办公系统转发给各个下属网点，要

求负责人及时打印出来并组织员工学习，让职工知晓此项工作的重要性，协助企业做好排查工作。

（3）、制定了信息上报制度。为落实岗位责任制，要求各个部门负责人必须保证24小时开机，确保通信畅通。

（4）、要求门店负责人加强日常流动人口检查管理，加大巡查力度，及时掌握流动人口动态，确保将不稳定因素消灭在萌芽之中。

3、十八大期间我单位从二线抽调人员到一线值班，保证每天至少有两个人到王府井门店进行安全巡查，增强了一线安保力量，加大了巡查力度，确保了十八大期间未发生任何安全事故，保障了一方平安。

七、认真做好日常消防设施、营业设备管理工作。

1、为了确保消防器材的合格使用，我们按规定的期限内及时找有关单位将所有灭火器进行了统一更换，共更换灭火器66个，其中办公室7个；库房27个；王府井门店32个，更换费用合计：66个×30.00＝1980.00元。

2、在王府井门店进行应急灯使用状态检查时发现有三个应急灯拔掉电

源插销后没几分钟就自动灭掉，经查找原因是因为应急灯充电电池老化不能正常充电造成的结果，在更换新应急灯时我们考虑到其它应急灯目前虽然还能正常使用，但均已快接近国家规定的使用年限，一旦出现停电情况，容易造成应急灯不能正常使用的安全隐患，本着杜绝一切安全隐患存在的工作态度，我们及时购买了新的应急灯，将所有应急灯予以更换。本次共购买九个应急灯，支出费用：540元。(转载于:鞋店工作总结)

3、王府井门店机房内计算机配套设备检修后摆放凌乱，既影响环境美观又存在安全隐患。发现情况后找来店长指出落实安保工作的不足之处，要求立即进行整改。为了彻底消除安全隐患，我们根据现场实际情况，专门订做了一个计算机设备摆放柜，花费金额100元。

4、由于王府井门店邻居雷达表专卖店进行门店装修，把北面的门脸外扩了1米左右，使我们的灯箱造成了遮挡。经过交涉对方同意给灯箱支架进行外延，但对方在未通知我方的情况下自行对灯箱支架进行了外延改造，我们检查得知后进行检查，发现外延改造处理简单，支架焊接不规范，造成不牢固，容易脱落的极大安全隐患，尤其快要进入深秋，大风将起，门店的位置又处于风口，灯箱极有可能被大风刮落，对路人造成伤害。根据检查情况我们多次找到雷达专卖店负责人，要求必须按我们的要求对灯箱重新进行加固改造，经过协商对方终于同意立即按我方要求进行加固改造，目前为了安全起见已将灯箱摘下，等外加工做好灯箱支架后再进行安装。

八、牢固树立责任重于泰山意识，做好日常安全保卫工作。

1、我单位充分认识及时清理可燃物工作的重要性和紧迫性，切实增强大局意识、忧患意识和责任意识，严格落实消防安全主体责任。结合企业的实际情况，成立由单位领导为组长的专项行动领导小组，具体落实此项工作。采取及时发现问题、解决问题，确确实实地抓好落实，及时开展隐患排查工作，层层分解任务，逐级落实责任，确保工作取得实效，不留死角隐患。

2、我单位认真开展以“重点群体性矛盾纠纷隐患”的维稳排查工作，采取四项排查措施，确保了此项工作扎实推进：一是排查工作制度化。建篇三：鞋店制度

老鞋匠经营管理手册

一、擦鞋店人员状况

擦鞋店由店长、副店长（收银员）、技师、美鞋师组成。

二、店长岗位描述及工作规程

1、店长的定义

（1）在直营店，店长是指受公司委派直接管理擦鞋店的负责人。

（2）在加盟店，是指加盟商本人或聘用的直接管理擦鞋店的负责人。

2、店长的职责

店长负责擦鞋连锁店的经营与管理，主要职责：

（1）传达、执行公司（加盟商）的各项指令和规定；

（2）负责解释各项规定、运用管理手册的条文；

（3）完成各项经营指标；

（4）员工管理（分派工作、调整岗位、考勤、仪容、服务规范监督）;

（5）监督与指导店内经营项目、服务项目的开展；

（6）收银作业；

（7）掌握商品出售的动态；

（8）店内外清洁卫生与安全；

（9）员工思想教育（调整人际关系、增强凝聚力）;

（10）评估员工表现；

（11）处理与解决顾客投诉；

（12）突发事件的处理（火灾、停电、抢劫等）；

（13）收集各种信息（竞争店情况、顾客意向、商品与服务项目、员工思想）。

3、店长的素质

（1）认同老鞋匠公司，认同公司企业文化与经营理念。

（2）具备基本的文化素质，具备一定的管理能力、掌握必要的财务知识，能够独立完成

工作总结报告和相关财务报表。

（3）具有强烈的责任心，以公司为家，以店为家，爱护公司财务。

（4）熟练掌握专业技能，包括擦鞋技术、产品种类和功能、产品推销能力、接鞋存鞋

付鞋程序、各类皮具保养技术、修鞋机基本性能、修鞋基本常识。

（5）善于做思想工作，调整员工心态，协调好与员工及顾客之间的关系。

（6）良好的身体素质。

4、店长工作规程

（1）早上开店前至开店后30分钟

①巡视店内外环境卫生。

②检查产品展视区货品是否齐全，并作出合理排列。

③检查擦鞋、修鞋工具、备品及设备调试情况。

④检查人员出勤情况。

⑤开早会，分配当日业绩目标，激励员工。

⑥检查营业前的准备工作及范围是否达标。

（2）营业中

①现场工作安排，处理日常工作，监控全场运作程序。

②监督执行各项规章制度，监控员工纪律状况。

③现场检查并纠正服务质量。

④卫生监督、店容店貌、设施的摆设、仪容仪表。

⑤接鞋、存鞋、付鞋处理。

⑥帐目处理（即在当日日报单、会员卡上记录）。

⑦安排员工做促销活动。

⑧处理突发事件。

（3）闭店后

①结算当日账目，做当日营业日报表，核对账款是否一致，如有差错，

及时查找原因并纠正。

②当日顾客存鞋处理。

③检查店内卫生情况。

④根据当日销售情况，将产品展示区货品补全。

⑤开晚会，对当天的工作进行总结

⑥检查水、电、气、机器设备、工具的安全情况。

⑦闭店

三、副店长岗位描述及工作规程

1、副店长的定义

是协助店长管理擦鞋店的候选负责人。

2、副店长的职责

（1）热爱老鞋匠公司，认同公司企业文化与经营理念。

（2）具备基本的文化素质，掌握必要的财务知识，能够独立完成工作总结报告和相关财务

报表。

（3）具有强烈的责任心，以公司为家，以店为家，爱护公司财务。

（4）熟练掌握专业技能，包括擦鞋技术、产品种类和功能、产品推销能力、接鞋存鞋付鞋

程序、各类皮具保养技术、修鞋皮具保养技术、修鞋机基本性能、修鞋基本常识。

（5）善于做思想工作，调整员工心态，协调好员工及顾客之间的关系。

（6）良好的身体素质

3、副店长的岗位职责

副店长因为是店长的候选人，所以他的岗位职责主要是协助店长完成对店里的管理工作，在店长有事请假或离职时可以完全独立地完成店内的日常工作。

4、副店长的工作规程

副店长在每天的工作当中，除了协助店长工作以外，还需要完成普通员工的工作。

四、技师岗位描述及工作规程

1、技师的定义

技师是指经过公司技术培训并通过考核，准许上岗的技术人员。

2、技师的素质

（1）年龄十八岁以上、具有初中以上文化程度。

（2）熟悉店内相关机器设备、工具和器材的基本性能、结构和原理，并能熟练使用和具有一定的维护知识。

（3）熟练掌握本岗位有关的技术、技能、产品及材料的性能和应用，并能独立操作和具有相当的理论水平。

（4）熟悉各种皮质的特点并能够准确的识别。

（5）熟悉店内工作流程和其他工种的操作程序。

（6）具有高度的责任心及良好的工作态度。

（7）具有良好的语言表达和沟通能力，并能掌握一定的销售技巧。

（8）能遵守店内的各项规章制度、服从调动、团结同事。

（9）努力钻研技术知识，不断提高技术水平。

3、技师岗位责任

（1）严格遵守《技师操作规程》，认真履行其工作职责。

（2）坚决服从店长的统一指挥，认真执行其工作指令。

（3）爱护和管理好所使用的机器设备、工具和器材，做好经常性的维修和保养工作。

（4）要做到不压活、不等靠、及时交付，认真完成店内的日常工作。

（5）严格遵守《接、存、付鞋流程》的规定。

（6）完成领导交给的其他工作。

4、技师工作规程

（1）到店后签到。

（2）检查机器设备的运转情况及工具情况。

（3）对自己所负责区域的卫生打扫。

（4）参加早会，接受新指令，并对工作提出意见。

（5）对前一日所作的工作进行检查，如有遗漏及时补救。

（6）对当日所接的活进行及时处理。

（7）下班后对自己当日的日报表认真核对，并在日报表上签字确认。

五、收银员岗位描述及工作规程

1、收银员的定义

收银员是指由公司委派或加盟商指定的专门负责现金管理的人员，此岗位一般不设专职人员，有店长或副店长兼任。

2、收银员的职责

（1）收银员要仪容大方，衣着整齐，准时上班，口齿伶俐，面带笑容。

（2）工作时间应留在工作岗位，姿势端正，精神饱满，不准无精打采、打瞌睡，不准照

小镜、吃零食、煲电话、看书看报，不准随意离开与人闲谈，影响工作。

（3）收款收到除人民币以外的货币，必须在单上注明币种，交款时应讲清楚。

（4）顾客结帐时要主动热情，并做到不出差错，熟练掌握验钞技巧，收取假币，责任自

负。

（5）结帐时要记清个人收入，看清服务项目，监督美鞋师填写清楚，发现错误，及时要

求美鞋师更改并签名。

（6）严格监督日报单的编号，缺一不可，一经发现，及时追查。

（7）收银员不能对填写错误的账单进行涂改，一定要有当事人或店长改单并签字。

（8）收银员不能帮助美鞋师合计收费数据，只能由店内员工自己填写。

（9）会员结账时要求会员出示会员卡，并按店内规定的会员价格收取费用。

（10）遇到会员忘记带卡时应主动协助解决，检查卡号或要求店长签名，由收银员或美鞋

师证明此人持有会员卡，可按会员价收费。

（11）负责收取每日店内的营业额，必须要做到日报单与现金相符。

（12）每天收入现金，当晚必须结算完毕，交送店长验收，并确定验收前所有店员都已经确认签字。

（13）收银员所持现金不得超过3000元，如超标，应第一时间移交或

存放到保险箱。

（14）提高警惕，加强责任心，保证各种款项的安全。收钱时要注意验收，结帐后要说“多

谢光临、欢迎下次再来。”

（15）不得利用职权刁难客人或同事，违者严处。不准随意让无关人员进入收银范围。

(16) 到银行存款或是向上级部门交款时，加倍小心，超过一定数额且距离较远，要有

男同事陪同，确保安全。

(17) 加强业务学习不断提高收款业务水平和服务质量。

(18) 协助店长做好收银台前物品的摆设、卫生等工作。

(19) 收银员只是纪律监督人员，不是执行人员，所有纪律执行由店长或是副店长执行。

(20) 认真、清楚地填写每天的营业日报单和日报表，递交店长验收。

(21) 配合全局，搞好收银台周围环境卫生工作，每天清洁自己的工作区域。

(22) 不准将私人手袋及钱物放在收银台

(23) 整理、存放好各种票据并逐一做好登记编号，以防遗失原始票据。

(24) 收银员请假要报店长批准。

(25) 做好各种报表的填写工作不拖延，要做到一日一清。

(26) 对营业收入报表的各种数据有保密责任。

2、收银员的素质

（1）品德端正。

（2）富有责任感，活泼，具有亲和力。

（3）应对自如。

（4）学习态度良好，进取心强。

（5）热爱工作。

（6）财务基础知识。

3、收银员工作规程

（1）到店先签到。

（2）参加晨会，接受新指示，并对工作提出意见。

（3）将整个收银管辖范围打扫整理干净，开灯，开音响，整理好摆设，取出备用零钞。

（4）计算工资，填写各项报表。

（5）进入营业收银工作程序后，做好日报单的填写。

（6）收取营业额现金，并做好保存。

（7）下班前将现金与经营日报单对比，要做到账款一致，无误后让店内人员签字确认。

（8）将营业帐单及现金交店长或经理点收，完成工作。

六、美鞋师岗位描述及工作规程

1、美鞋师的定义

（1）在直营店，美鞋师是指与公司签署用工合同，在公司直营店内进行店内日常经营活动的专业服务人员。

（2）在加盟店，是指与加盟商本人签署用工合同的外聘人员或亲戚朋友，在擦鞋店内进行日常经营活动的服务人员。

2、美鞋师的素质

（1）热爱公司，认同公司企业文化与经营理念。

（2）具备基本的文化素质，有一定的语言表达能力。

（3）具有强烈的责任心，争当第一。

（4）良好的身体素质

3、美鞋师岗位责任

（1）严格执行公司考勤制度，不迟到、不早退、不旷工。

（2）遵守《擦鞋店日常管理制度》及《擦鞋店服务管理制度》，传达、执行公司及店长的

各项指令和规定。

（3）熟读擦鞋店营运管理手册的条文并合理运用。

（4）完成每天销售指标。

（5）专业擦鞋手法的熟练掌握。

（6）店内销售产品性能、价位的深入了解，掌握。

（7）特种鞋的处理方法，喷枪的使用技巧。

（8）与顾客沟通技巧的掌握及销售方法的熟练运用。

（9）迎宾礼仪的熟练掌握，良好的销售热情。

（10）按时打扫店内外卫生，保持营业场所清洁。

（11）要有团体协作意识，增进人际关系的交流。

（12）妥善处理与解决顾客的不满与投诉。篇四：暑期鞋店打工社会实践报告

暑期鞋店打工社会实践报告

实践单位：某市宝龙时尚拖鞋批发店

实践时间：xx年6月28日~xx年8月21日

实践内容：摆放、介绍、打包、包办一切任务于一身

实践目的：与社会实现零距离接触，锻炼自己吃苦耐劳的精神

谁说我们年少轻狂，经不住暴风雨的洗礼?谁说我们90后生来伸手，饭来张口?谁说我们两耳不问身外事，一心只读圣贤书?我们不是一直关在象牙塔的小花骨朵，经不住风吹雨打，然后假期就是我们走进社会，体验人生艰辛的时刻。

这个暑假我因为种种原因没有选择与我专业相关的东西展开社会实践，而是选择了一份又累又苦的工作，在成都的蓉北市场帮人批发鞋子。在哪里一个小小的市场，你却可以见到形形色色的人。从他们的身上看到不一样的东西，或是生活的艰辛以帮人背包为生的人、或是人心丑陋见利忘义之人、爽朗直接心地善良之人、斤斤计较为生活努力的人等等这些都是我不曾在学校里面见过的。

但是在这里的大多数人都是在用自己的血与汗在挣钱，只是他们挣得多少的问题而已。我在这里打工的时候，我每天需要六点钟起床，每天回家我都是身心疲惫，那时我深深的感受到生活的不易。特别是那些在为生存而辛苦的人。当我们在抱怨自己的生活环境不好时，那么当你看到六点钟五块石桥下人来车往的情景你会怎样想，那是许多人还躺在床上睡觉，而从那里折射出的打工族，他们没有光鲜的外表，没有奢华的衣服，没有名车宝马，有的只是为生活而生活的心。在他们平凡的人身上有着不平凡的故事。

在蓉北市场近两个月的真实体验，我每天干干净净出门，灰头灰脸的回家。身上的衣服呗汗水打湿重来没有干过，所做的事情都是在忙忙碌碌。在这忙忙碌碌之间，我看懂了许多事情。

在这里，我与一个16岁小女孩成为朋友。她，一个刚满16岁的女孩子却有着比成年人更加吃苦耐劳的精神，在她的身上我看到了从不属于我的那种精神，在她脸上始终洋溢着快乐的微笑，在她的肩上背负着本不应该属于她的负担。李小婉，一个难能可贵的女孩，属于蓉北市场的奇葩。在她的身上我看到许多光彩，璀璨发光耀眼夺目。从早忙到晚却没有因此而退缩，坚持不解奋勇向上。就这样一个女孩有着我们90后的骄傲。在这里我也见过工作一天只因受不了这样的苦而放弃的人，在他身上我看到了那份支离破碎的不堪，同样都是一个地方来的，一个女孩，一个男孩，却产生了这样的一个差别。着实有些让人不相信，但是却真真实实的存在。

在这里我看到过，这里帮人背包人的辛苦，在他们身上闪现的实那份执着，为生活的执着，在他们的身上你永远看不到干净的衣服，看到的首先是他们肩上的那一根带子，每天的事情都是重复昨天。他们的那份苦和累，一直压在自己的身上。

在这里我见过做生意的不易，他们里面的操心，他们的着急，他们的辛苦，生活本是不

易，我们要怎样的做的更好就更会不易。操心时时刻刻的压着他们的。我永远记得我们四个

人搬200多件货的情景，我更会记得舅舅为了修补库房，不止一次的跑到危险的房顶上的情

景，更会记得在那里装货的情景，一切的一切都在影响这我。

这一次的社会实践，我学到了许多。这些都不是我在学校所不了解哦。社会的优胜劣汰，

人心的叵测，生活的艰辛。同时我也锻炼了自己的吃苦耐劳的品质，那种坚持不懈的精神，

同时我也找到了自己身上的居多不足之处，一边自己在以后时间里改正自己的这种心态。并

且我通过这个社会实践，想到一件事情，没有什么是不可能的，我会保持以后继续早起。做

该做的事情，干我该干的事情。把一切做好。要奋斗，要成功也得问心无愧。篇五：销售各

类年终总结模板

尊敬的领导：

您好！在鞋柜工作差不多快一个多月了.在这将近两个月里我从中学会了很多的东西.以

前我对鞋店没有什么了解的,连鞋子的型体都不知道在那里的.在着一个月中我学会了很多很

多的东西,虽然开始我们的业绩不是很理想还经常出错浪费了很多时间和精力,我们只能在错

误中成长不段的学习,不段的培养自己在各方面的知识和技能尽快的让我们的销售提升上去.

我虽然不是最好的但一定会做得更好.相信通过我们大家共同的努力一定会做到.

在鞋柜工作让我感受大家庭的温暖,同事之间的团结.店与店之间的互助.同时也让明白

买鞋子也是那样的有意义,让我从中学到了销售的方法.了解顾客心理所需求的从而来销售鞋

子.销售鞋子首先从鞋的优点说起,这款鞋的优点不同于其它鞋的优点.用我们鞋子所在的优

点来吸引顾客.在工作中我学会了管理,一个门店要注意的问题,比如说,店面的清洁卫生,员

工的仪容仪表,卖场和仓库的陈列,和dpos我们都会操作了一些店面的

事情我们现在都会了.大家都很积极的工作.

在这上班作为一名新的成员,我还要努力的学习,积累工作经验.这段时间的工作虽然可

以看到有一点进步但是还不能达到一个专业销售人员的程度.从中让我明白了这样的一个道

理;对于一个销售好的零店来说是要有一个专业的管理者,要有良好的管理制度,用心去观察

用心去与顾客交流.

严格遵守公司的规章制度.做事首先从公司的利益出发.,及时将公司的信息传达给每一

位员工.随时保持着一个良好的心态,不能把情绪带到工作中来.团结好店内员工,充分调动和

发挥自己和大家的积极性,发挥特长,搞好团结发挥出强大的团体力量.了解同行的销售信息,

了解顾客购物的心里.做到细而快.使工作具有针对性从而增加我们的销售.销售靠周到细致

的服务去吸引顾客,主动,热情,耐心,周到, 店面每天的清洁卫生很重要,能,为顾客营造一个良好的购物环境.积极主动的为顾客服

务;尽可能的满足顾客的需求.并发自内心的微笑和礼貌用语.让顾客满意的离开本店.欢迎下

次在光临.

我在工作中许多不足之处会加强改善,努力学习各方面的专业知识.与店面的团结协作创

造一个良好的工作环境.抛开不愉快的发挥最大的工作热情,让我们成为一个最优秀的团队.

销售试用期工作总结

作为一名销售新人，刚加入房产销售部的时候什么都不懂，现在想起来还有些好笑，通

过这段时期的磨练，现在已经能够负责很多工作的实施。

这些工作主要包括：

1、深入销售第一线，在销售现场了解客户的特点和需求，掌握客户的心理动态，找出客

户最关心的问题。

xx园xx庭，xx阁开盘期间的现场跟进。

xx村2、6底层商铺销售期间的现场跟进。

xxx花园ii-9,iv-3,iv-4开盘的现场跟进。

2、收集其他楼盘的宣传资料和报纸广告，掌握竞争楼盘的动向，了解其他楼盘的促销手段和销售措施。

收集了七月份至今各楼盘的报纸广告并整理分类。

3、学习和观摩其他楼盘的促销活动，吸取别人成功的经验，以便为将来搞好公司的促销策划活动多做贡献。参观了xx广场，xx花城，xx新城的开盘促销以及房展会的各楼盘促销。

4、与策划公司对接，对其提交的策划方案根据实际情况提出修改意见供领导参考，同时把销售部的意见与策划公司沟通，力图将宣传推广工作做得更加切合公司的销售部署，更加实际，更加有效。

5、参加公司的各种促销活动，组织销售人员在促销现场开展宣传工作，协调和沟通销售部和策划公司的分工合作。参加了九月份的“房展会”，“xx园国庆看房专线车”，xx节期间的“投资贸易洽谈会”的展览等促销活动。

6、根据实际情况，对重要问题多想办法，多出主意，尽最大能力提出相应的建议和方案给领导参考，做好营销人员的参谋策划工作。

7、参加每周销售部主管例会，将周销售工作总结整理好，发送给领导，让领导及时了解销售现场的动态。从七月份进入公司开始，每周汇总各点周销售情况上报领导

8、指导各销售点做好每个月的互访报告和每季度的市场调查报告，让各点人员都熟悉公司其他各点的相关情况，了解市场上竞争对手的情况和动向。收集整理各点交来的互访报告和市调报告，以备领导查阅。

9、学习销售部综合点人员应该了解的基本的房地产销售知识和工作程序，工作方法。协助其他同事接待办理产权证的客户等。

10、处理销售部有关营销策划方面的事务等。

近半年的工作中，我通过实践学到了许多房地产的相关知识，通过不断的学习逐步提高了自己的业务水平。但是作为新人，我深深知道，自己经验还是相对欠缺的，需要不断的学习和磨练。因此，在新的一年里，我希望通过到销售第一线的不断学习和实践，做好个人工作计划，在现场不断增加自己的经验和见识，争取使自己的业务水平提到一个更高的高度，为公司多做贡献。

一年的时间很快过去了，在一年里，我在院领导、部门领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高，本年度的工作总结主要有以下几项：

1、想政治表现、品德素质修养及职业道德。

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论；遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

2、专业知识、工作能力和具体工作。

我是六月份来到学院工作，担任学院行政秘书，协助办公室主任做好工作。行政工作琐碎，但为了搞好工作，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了学院的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。

在这一年，我本着把工作做的更好这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了以下本职工作：（1）协助办公室主任做好了各类公文的登记、上报、下发等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内，给大家查阅文件提供了很大方便（2）做好了各类信件的收发工作，xx年底协助好办公室主任顺利地完成了xx年报刊杂志的收订工作。为了不耽误学院、大家的工作，不怕辛苦每天按时取信取报，把公函，便函及时

分发到部门及个人。（3）协助好办公室主任做好学院的财务工作。财务工作是学院的一项重要工作，需要认真负责，态度端正、头脑清晰。我认真学习学校各类财务制度，理清思路，分类整理好各类帐务，并认真登记，年底以前完成了学院xx年办公用品、出差、接待、会议、教材、低值易耗等各类帐务的报销工作。学院的财务工作正进一步完善规范，我会在新的一年再接再厉把工作做的更好。（4）做好公章的管理工作。公章使用做好详细登记，严格执行学院公章管理规定，不滥用公章，不做违法的事情。（5）做好办公用品的管理工作。做好办公用品领用登记，按需所发，做到不浪费，按时清点，以便能及时补充办公用品，满足大家工作的需要。（6）认真、按时、高效率地做好学院领导及办公室主任交办的其它工作。

为了学院工作的顺利进行及部门之间的工作协调，除了做好本职工作，我还积极配合其他同事做好工作。

3、工作态度和勤奋敬业方面。

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，

**鞋店的工作总结鞋服店工作总结三**

实践时间：\_\_年6月28日~\_\_年8月21日

实践内容：摆放、介绍、打包、包办一切任务于一身

实践目的：与社会实现零距离接触，锻炼自己吃苦耐劳的精神

谁说我们年少轻狂，经不住暴风雨的洗礼?谁说我们90后生来伸手，饭来张口?谁说我们两耳不问身外事，一心只读圣贤书?我们不是一直关在象牙塔的小花骨朵，经不住风吹雨打，然后假期就是我们走进社会，体验人生艰辛的时刻。

这个暑假我因为种.种原因没有选择与我专业相关的东西展开社会实践，而是选择了一份又累又苦的工作，在成都的蓉北市场帮人批发鞋子。在哪里一个小小的市场，你却可以见到形形色色的人。从他们的身上看到不一样的东西，或是生活的艰辛以帮人背包为生的人、或是人心丑陋见利忘义之人、爽朗直接心地善良之人、斤斤计较为生活努力的人等等这些都是我不曾在学校里面见过的。

但是在这里的大多数人都是在用自己的血与汗在挣钱，只是他们挣得多少的问题而已。我在这里打工的时候，我每天需要六点钟起床，每天回家我都是身心疲惫，那时我深深的感受到生活的不易。特别是那些在为生存而辛苦的人。当我们在抱怨自己的生活环境不好时，那么当你看到六点钟五块石桥下人来车往的情景你会怎样想，那是许多人还躺在床上睡觉，而从那里折射出的打工族，他们没有光鲜的外表，没有奢华的衣服，没有名车宝马，有的只是为生活而生活的心。在他们平凡的人身上有着不平凡的故事。

在蓉北市场近两个月的真实体验，我每天干干净净出门，灰头灰脸的回家。身上的衣服呗汗水打湿重来没有干过，所做的事情都是在忙忙碌碌。在这忙忙碌碌之间，我看懂了许多事情。

在这里，我与一个16岁小女孩成为朋友。她，一个刚满16岁的女孩子却有着比成年人更加吃苦耐劳的精神，在她的身上我看到了从不属于我的那种精神，在她脸上始终洋溢着快乐的微笑，在她的肩上背负着本不应该属于她的负担。李小婉，一个难能可贵的女孩，属于蓉北市场的奇葩。在她的身上我看到许多光彩，璀璨发光耀眼夺目。从早忙到晚却没有因此而退缩，坚持不解奋勇向上。就这样一个女孩有着我们90后的骄傲。在这里我也见过工作一天只因受不了这样的苦而放弃的人，在他身上我看到了那份支离破碎的不堪，同样都是一个地方来的，一个女孩，一个男孩，却产生了这样的一个差别。着实有些让人不相信，但是却真真实实的存在。

在这里我看到过，这里帮人背包人的辛苦，在他们身上闪现的实那份执着，为生活的执着，在他们的身上你永远看不到干净的衣服，看到的首先是他们肩上的那一根带子，每天的事情都是重复昨天。他们的那份苦和累，一直压在自己的身上。

在这里我见过做生意的不易，他们里面的操心，他们的着急，他们的辛苦，生活本是不易，我们要怎样的做的更好就更会不易。操心时时刻刻的压着他们的。我永远记得我们四个人搬200多件货的情景，我更会记得舅舅为了修补库房，不止一次的跑到危险的房顶上的情景，更会记得在那里装货的情景，一切的一切都在影响这我。

这一次的社会实践，我学到了许多。这些都不是我在学校所不了解哦。社会的优胜劣汰，人心的叵测，生活的艰辛。同时我也锻炼了自己的吃苦耐劳的品质，那种坚持不懈的精神，同时我也找到了自己身上的居多不足之处，一边自己在以后时间里改正自己的这种心态。并且我通过这个社会实践，想到一件事情，没有什么是不可能的，我会保持以后继续早起。做该做的事情，干我该干的事情。把一切做好。要奋斗，要成功也得问心无愧。

**鞋店的工作总结鞋服店工作总结四**

回首20xx年，是播种希望的一年，也是收获硕果的一年，在上级领导的正确指导下，在公司各部门的通力配合下，在我们全体同仁的共同努力下，取得了可观的成绩。

作为一名店长我深感到责任的重大，多年来的工作经验，让我明白了这样一个道理：对于一个经济效益好的零售店来说，一是要有一个专业的管理者;二是要有良好的专业知识做后盾;三是要有一套良好的管理制度。 用心去观察，用心去与顾客交流，你就可以做好。

具体归纳为以下几点：

1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。

2、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。

3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有的放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、以身作则，做员工的表帅。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司创作更多的销售业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物环境;其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求;要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开本店。

6、处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。

现在，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。新的一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们华东店。

1.加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理;

2.对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质;

3.树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

4.加强和各部门、各兄弟公司的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和-谐的音符，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

**鞋店的工作总结鞋服店工作总结五**

首先，运动鞋主要面对的消费群体是年轻与时尚群体，这一群体主要是青少年群体。

任何公司都不可能为市场上所有的顾客提供服务，只有通过有效的市场细分进而选择适合自身的目标市场，企业才能在市场上站稳脚跟。尤其是在现今需求日益多样化的国内外市场上，企业更需要根据顾客的不同需求将他们划分为不同的目标消费群体或者切割成若干的细分子市场，才能结合自身的优势资源为其中的一个或者数个细分市场提供有效而可盈利的营销服务。

很多运动鞋品牌厂家已经发现它们所面临的实际消费者与目标人群有一定的差距，整体用户群偏大。体育用品的核心消费群是14岁到45岁,而对体育用品企业来说，14—25岁的年轻人群是更为理想的消费者群体。而这一年龄段群体基本都是青少年，且青少年群体又是运动鞋消费中不可小视的一支生力军，相关数据显示，购买名牌体育用品的学生中，高中生占52%，初中生占44%，而大学生和小学生仅占不到4%。由此可见，13—18岁的中学生是运动鞋消费市场上最具活力的群体。

其次，这些消费群体的主要特征可以归纳为以下几点：

(1)、“自主决策”的一代。

13岁到18岁的人群，他们都是出生在80年代末和90年代初的这一代青少年，他们无论在产品消费上，还是在媒体接触上，以及他们的一些日常生活当中，青少年的自主决策力都表现得相当突出。

(2)、视野广阔、富有进取心的一代。

新经济时代的一个核心特征就是科技信息不断快速的发展，媒介形式是越来越多样化。而对新鲜事物的快速接受和掌握，使当代青少年走在了时代前沿，令他们成为见多识广、视野开阔的全新一代。

(3)、具有庞大的消费空间的一代。

随着城市发展水平和居民生活质量的提高，中国青少年凭借他们作为独生子女的优越地位，创造出庞大的消费空间。这首先从他们的零用钱可以看出来，有数据显示，青少年每个月的零用钱超过了200块钱，比较高的是广州，达到了289元。

(4)、交际需求旺盛的一代。

这一代青少年大多是独生子女，他们希望在感情上有一些寄托。从他们对零花钱的用途可以发现，有数据显示，20%左右的青少年，会把礼物作为自己零用钱的主要用途之一。买礼物、交手机话费等等，已经是他们日常开支当中很重要的部分。52%的青少年拥有手机。而且他们每个月的手机话费平均超过70元，从对手机的消费来看，他们在通讯上面也有很高的一个消费需求。说明他们通过手机已经建立起了自己的一个社交圈子。

(5)、个性与理性的矛盾体。

(6)、渴望关爱。

随着社会的快速发展和进步，青少年的压力也是相当大的，压力不仅仅是来自于社会，还有父母，包括自己给自己的一些很高的期望所带来的压力。

最后，一件产品一定要针对其目标群体的特征而开发与设计。因此针对目标群体主要是青少年这一类的运动鞋产品在设计时应该体现高端化、年轻化;必要时还要重新设计自己的logol而且设计思路要顺应年轻消费群体，特别是“90后”不断求变的心理;要寻求文化与情感溢价;体现激情、勇敢、锐气、向上、拼搏、勇敢、梦想、成就、超越等特质(李宁品牌的运动鞋便是体现个性化的一代产品，许多运动鞋厂家可以学习“李宁”成功的经验)。这只是针对运动鞋“个性”特征方面而言的，但若想在运动鞋这一市场上取得成功，注重产品质量、讲求正确的营销策略、注重品牌、形象的创建与维护是其开展业务的前提。

三、 问题及解决方案

(一)、 问题

虽然，随着技术的发展及网上市场的优化，淘宝已经在很大程度上受益，产品销售量、网站访问量等都得到了很大程度上的提高，但是，淘宝网若想持续向前发展，还必须不断地进行改进，从而跟上时代的发展的潮流，其首要的任务则是解决目前存在的一些问题。

那么对于淘宝目前存在的一些问题可以简单的列举如下：

第一、店家无照经营。有数据显示淘宝网上99.7%的卖家都属于无照经营，这势必会产生一些不法商从中谋取利益，从而损害消费者的利益。

第二、假冒伪劣产品和虚假广告经常出现。淘宝网上店铺销售假冒伪劣和与网页描述不符的产品，是虚假广告的表现，淘宝网为其提供平台，是有责任的，但是因为牵扯到“避风港原则”、“免责声明”，法律法规的空白等情况，查处起来肯定会有阻力，因此还需要很长一段时间对其进行规划。

第三、贩私行为。可以观察到，淘宝网上还有一个“全球购”模块，在网站应我们的要求杜绝商品信息中“免税、包税”字样出现后，几乎所有涉嫌贩私的商品都集中到了这里。“全球购”通俗的说就是海外代购，一些卖家人在海外，可以以比国内低廉的价格买到一些品牌产品，卖给淘宝网上的买家。

第四、交易合同不完善。面对面交易中，厂家与厂家、消费者与商家之间等经常建立书面合同，这有助于保护双方的利益，当双方产生矛盾时，可以把书面合同当做证据，诉诸于法律手段来维护自己的权益不受侵害，而对于网店上的购买行为而言，这一方面还是存在欠缺的。

第五、搜索工具还有待于完善。虽然互联网搜索技术得发展给消费者搜索产品带来了方便，但是目前的搜索依然不能够给出比较精确、满意的结果，消费者还需要花很多时间找到令自己最为满意的产品。因此，对搜索技术还有待于进一步改善。

**鞋店的工作总结鞋服店工作总结六**

回首20xx年，是播种希望的一年，也是收获硕果的一年，在上级领导的正确指导下，在公司各部门的通力配合下，在我们xxx全体同仁的共同努力下，取得了可观的成绩。

作为一名店长我深感到责任的重大，多年来的工作经验，让我明白了这样一个道理：对于一个经济效益好的零售店来说，一是要有一个专业的管理者；二是要有良好的专业知识做后盾；三是要有一套良好的管理制度。用心去观察，用心去与顾客交流，你就可以做好。

具体归纳为以下几点：

1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。

2、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。

3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有的放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、以身作则，做员工的表帅。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司创作更多的销售业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物环境；其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求；要不断强化服务意识，并以发自内心的.微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开本店。

6、处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。

现在，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。新的一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们华东店。

1、加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理；

2、对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质；

3、树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

4、加强和各部门、各兄弟公司的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

**鞋店的工作总结鞋服店工作总结七**

实践单位：某市宝龙时尚拖鞋批发店

实践时间：\_\_年6月28日~\_\_年8月21日

实践内容：摆放、介绍、打包、包办一切任务于一身

实践目的：与社会实现零距离接触，锻炼自己吃苦耐劳的精神

谁说我们年少轻狂，经不住暴风雨的洗礼?谁说我们90后生来伸手，饭来张口?谁说我们两耳不问身外事，一心只读圣贤书?我们不是一直关在象牙塔的小花骨朵，经不住风吹雨打，然后假期就是我们走进社会，体验人生艰辛的时刻。

这个暑假我因为种.种原因没有选择与我专业相关的东西展开社会实践，而是选择了一份又累又苦的工作，在成都的蓉北市场帮人批发鞋子。在哪里一个小小的市场，你却可以见到形形色色的人。从他们的身上看到不一样的东西，或是生活的艰辛以帮人背包为生的人、或是人心丑陋见利忘义之人、爽朗直接心地善良之人、斤斤计较为生活努力的人等等这些都是我不曾在学校里面见过的。

但是在这里的大多数人都是在用自己的血与汗在挣钱，只是他们挣得多少的问题而已。我在这里打工的时候，我每天需要六点钟起床，每天回家我都是身心疲惫，那时我深深的感受到生活的不易。特别是那些在为生存而辛苦的人。当我们在抱怨自己的生活环境不好时，那么当你看到六点钟五块石桥下人来车往的情景你会怎样想，那是许多人还躺在床上睡觉，而从那里折射出的打工族，他们没有光鲜的外表，没有奢华的衣服，没有名车宝马，有的只是为生活而生活的心。在他们平凡的人身上有着不平凡的故事。

在蓉北市场近两个月的真实体验，我每天干干净净出门，灰头灰脸的回家。身上的衣服呗汗水打湿重来没有干过，所做的事情都是在忙忙碌碌。在这忙忙碌碌之间，我看懂了许多事情。

在这里，我与一个16岁小女孩成为朋友。她，一个刚满16岁的女孩子却有着比成年人更加吃苦耐劳的精神，在她的身上我看到了从不属于我的那种精神，在她脸上始终洋溢着快乐的微笑，在她的肩上背负着本不应该属于她的负担。李小婉，一个难能可贵的女孩，属于蓉北市场的奇葩。在她的身上我看到许多光彩，璀璨发光耀眼夺目。从早忙到晚却没有因此而退缩，坚持不解奋勇向上。就这样一个女孩有着我们90后的骄傲。在这里我也见过工作一天只因受不了这样的苦而放弃的人，在他身上我看到了那份支离破碎的不堪，同样都是一个地方来的，一个女孩，一个男孩，却产生了这样的一个差别。着实有些让人不相信，但是却真真实实的存在。

在这里我看到过，这里帮人背包人的辛苦，在他们身上闪现的实那份执着，为生活的执着，在他们的身上你永远看不到干净的衣服，看到的首先是他们肩上的那一根带子，每天的事情都是重复昨天。他们的那份苦和累，一直压在自己的身上。

在这里我见过做生意的不易，他们里面的操心，他们的着急，他们的辛苦，生活本是不易，我们要怎样的做的更好就更会不易。操心时时刻刻的压着他们的。我永远记得我们四个人搬200多件货的情景，我更会记得舅舅为了修补库房，不止一次的跑到危险的房顶上的情景，更会记得在那里装货的情景，一切的一切都在影响这我。

这一次的社会实践，我学到了许多。这些都不是我在学校所不了解哦。社会的优胜劣汰，人心的叵测，生活的艰辛。同时我也锻炼了自己的吃苦耐劳的品质，那种坚持不懈的精神，同时我也找到了自己身上的居多不足之处，一边自己在以后时间里改正自己的这种心态。并且我通过这个社会实践，想到一件事情，没有什么是不可能的，我会保持以后继续早起。做该做的事情，干我该干的事情。把一切做好。要奋斗，要成功也得问心无愧。

**鞋店的工作总结鞋服店工作总结八**

时间在不经意中从指间划过，转瞬间又是一年，回顾20\_\_年的工作，在公司领导的正确指导和同事的大力配合下，我的各项工作都能够按部就班的正常开展，现就20\_\_年的工作情况总结如下：

一、在20\_\_年的工作中努力拓展自己知识面。

我认为做导购就好象在读免费的mba课程，它让我学到了许多无法在大学校园里学到的知识与技能。现在的顾客越来越理智，越来越精明，所以我们要更好的销售产品，更好的说服客户，必须学习更多，更专业的产品知识，所以久而久之，就成了某个领域的专家，之前我连化妆品方面一些基本的问题都回答不出来，更不要说成为什么专家了。我认为问题出现在两个方面：一方面公司培训不到位；另一方面自我学习成长的意识太差。我想如果这样继续干下去，十年以后我依然还是一名平凡的小人物，成功永远与我无缘。在20\_\_年我参加了好几次公司组织的专业培训，在平时闲暇时也自己去网上查找各种化妆品及美容方面的知识来充实自己，现在我已经可以自信的说自己是美容保养、皮肤护理的专家了。

作为一名导购除了学习专业的商品知识外，还要学习一系列与商品相关的外围知识，这样才能让我表现得更自信，更有专家水准，成交率更高。于是，我利用业余时间，大量参与公司其它部门的工作，向同事学习。就这样一个不经意的行为让我的业务越做越顺，让我成为公司销售业绩的导购之一。做得比别人多一点，学得比别人多一点，于是经验就会比别人多一点，这样我的成长速度也就会比别人快一点，收入就会比别人多一点。学习是为自己、为财富、为成功、为快乐、所以作为一名优秀的导购不但是某些产品的专家，他的知识也应是全方位的。

二、在工作中培养自己的心理素质。

在工作中每天都与行行色色的人打交道，他们来自不同的行业、不同的层次，他们有不同的需求、不同的心态，如果我们想把每一位顾客服务好，无论买不买东西，都能让顾客满意而归，那就需要当我们面对失败、面对别人说“no”时表现一流的心理素质。所以我要感谢工作，让我在工作中学会了察颜观色、眼观六路、耳听八方的本领，让我的心理素质在工作中得到了良好的锻炼。

三、用心锻炼自己的销售基本功。

人生何处不行销，我觉得任何工作都与销售有关，就连美国竞选总统，总统们都要四处演讲，销售自己。优秀的导购不但要拥有良好销售及服务的心理素质，更是一位优秀的销售心理学家，在日常工作中我学会了通过顾客每一个细小动作，每个细微的面部表情，分析出顾客的心理变化及需求。

四、口才方面有了大幅提升。

要做一个优秀的导购就必须要要拥有一流的口才，通过语言才能表达出自己的思想，在日常的工作中，我每天都要与不同的顾客沟通、交流、介绍产品、久而久之，口才及沟通技巧都有了大幅的提升。

五、培养人脉，增加顾客回头率。

在销售过程中我们每天都在与人打交道，所以是学习如何与人沟通、如何建立信赖、如何赢得他人认同的机会。而我，充分把握住了这个机会，通过优质的服务把一个陌生的顾客变成一个知心的朋友，让各种各样的顾客都能喜欢我，为未来的成功做好的充分的准备。而之前我从来都没有意识到这些，工作只是为了工作，从没有想到我还能为未来做些什么准备。

当然，我在工作中还存在许多不足和困难，因此在这些收获面前我不会骄傲，我将不断提高业务素质，加强业务训练和学习，不断改进工作中的不足，以更加热情，优质的工作服务于公司，服务好顾客。我们一天的大部分时间都是在工作岗位上度过的，只有使工作真正的快乐起来，我们的生活才能真正的快乐。很庆幸我找到了一份能使我快乐和充实的工作，我非常热爱自己的工作。新的一年里，我会以更加饱满的热情投入到工作当中，为公司贡献出我的光和热！

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找